



RESOLUCIÓN FINAL N° 293-2021/INDECOPI-JUN

PROCEDENCIA	**:**	**JUNÍN**
DENUNCIANTES	**:**	**CENTRAL ASHANINKA DEL RIO ENE**
		CENTRAL ASHANINKA DEL RIO TAMBO
DENUNCIADO	**:**	**BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ**
MATERIA	**:**	**DEBER DE IDONEIDAD**
		MEDIDA CORRECTIVA
		GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
		COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD	**:**	**OTROS TIPOS DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA**

SUMILLA: ***Declarar infundada la denuncia presentada por Central Ashaninka del Río Ene y Central Ashaninka del Río Tambo en contra de Banco de Crédito del Perú, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que su accionar, de no permitir el ingreso del coordinador del proyecto "Acceso de hogares rurales con economía de subsistencia a los mercados locales – Nec Samaniato": Ing. Héctor Ancassi Jara a su agencia ubicada en la Provincia de Satipo, resultó justificable, pues cumplió con las medidas preventivas y de control que el Estado Peruano estableció, debido a la pandemia generada por el Covid-19, además no existe norma legal alguna que determine algún tipo de condición o incapacidad que presenten los miembros de una comunidad indígena, para que estos sean asistidos por una tercera persona cuando realicen operaciones financieras y/o bancarias.***

Declarar infundada la denuncia presentada por Central Ashaninka del Río Ene y Central Ashaninka del Río Tambo en contra de Banco de Crédito del Perú, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que el tiempo empleado para la operación materia de denuncia, resultó razonable.

Declarar fundada la denuncia presentada por Central Ashaninka del Río Ene y Central Ashaninka del Río Tambo en contra de Banco de Crédito del Perú, por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que el importe requerido por los denunciantes no fue entregado en el modo en que ellos lo solicitaron mediante la Carta N° 002-2021-NEC.SAMANIATO, esto es a través de un cheque de gerencia y retiro en efectivo.

Declarar fundada la denuncia presentada por Central Ashaninka del Río Ene y Central Ashaninka del Río Tambo en contra de Banco de Crédito del Perú por infracción de lo establecido por los artículos 18°, 19° y 25° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que las medidas de seguridad que empleó para la operación materia de denuncia resultaron insuficientes, aunado a ello, no entregó a los denunciantes el importe de S/. 165 898.72, en el modo que lo solicitaron: emisión de un cheque de gerencia y retiro, exponiéndolos a un riesgo injustificado.

Declarar infundada la denuncia presentada por Central Ashaninka del Río Ene y Central Ashaninka del Río Tambo en contra de Banco de Crédito del Perú, por presunta infracción del artículo 38° numeral 38.1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber quedado acreditado que haya incurrido en actos de discriminación en contra de los denunciantes, por la falta de un protocolo de enfoque cultural.

SANCIONES:

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Pasaje Comercial Nº 474 – El Tambo, Huancayo, Junín, Perú / Línea gratuita para provincias el 0-800-44040 (desde un teléfono fijo) o para Lima y Callao con el 01-2247777 (desde un celular)
E-mail: kalvarado@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

- ***Diez (10) Unidades Impositivas Tributarias – Sobre el modo de disposición de la suma de S/. 165 898.72***
- ***Cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias - Sobre la falta de medidas de seguridad en la disposición en efectivo***

Huancayo, 13 de agosto de 2021

I. ANTECEDENTES

1. El 24 de febrero de 2021, subsanado con el escrito del 12 de abril de 2021, Central Ashaninka del Rio Ene y Central Ashaninka del Rio Tambo (en adelante, los denunciantes) denunciaron a Banco de Crédito del Perú (en adelante, Banco de Crédito) por presunta infracción de la Ley Nº 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante el Código).

2. Mediante Resolución N° 2 del 16 de abril de 2021, la Secretaría Técnica inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de Banco de Crédito, por presunta infracción de los artículos 18°, 19°, 25° y 38° numeral 38.1 del Código, debido a que:

   (i) No habría permitido que el 18 de febrero de 2021, el coordinador del proyecto "Acceso de hogares rurales con economía de subsistencia a los mercados locales – Nec Samaniato": Ing. Hector Ancassi Jara, ingrese a su oficina, juntamente con los dos (2) representantes de los denunciantes, para que dispongan de la suma de S/. 165 000.00; hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.
   (ii) Habría hecho esperar a los denunciantes, una (1) hora aproximadamente, para ser atendidos en la disposición de los S/. 165 000.00, con cargo a los fondos del proyecto "Acceso de hogares rurales con economía de subsistencia a los mercados locales – Nec Samaniato"; hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.
   (iii) No habría permitido que los denunciantes realicen la disposición de S/. 165 000.00, con cargo a los fondos del proyecto "Acceso de hogares rurales con economía de subsistencia a los mercados locales – Nec Samaniato", en tres (3) cheques y el saldo en efectivo, al haberles indicado que, de llevar el dinero en cheque, ya no dispondrían nada en efectivo; hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.
   (iv) No habría adoptado las medidas de seguridad necesarias, al haber entregado a los denunciantes la suma en efectivo de S/. 165 000.00, a la vista de todas las personas que se encontraban en su agencia, exponiéndolos a un riesgo innecesario; hecho que constituye una presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 25° del Código.
   (v) Habría incurrido en actos de discriminación en contra de los denunciantes, por la falta de un protocolo de enfoque cultural, al no haber permitido la disposición de los S/. 165 000.00, del modo solicitado: tres (3) cheques y el saldo en efectivo; hecho que constituye una presunta infracción del artículo 38° numeral 38.1 del Código.

3. Mediante escrito del 28 de abril de 2021, Banco de la Nación presentó sus descargos señalando lo siguiente:

   (i) Solicitó que la denuncia sea declarada improcedente, debido a que los denunciantes no tendrían la calidad de consumidor final.

   (ii) El Gobierno Central, en el marco de las acciones adoptadas para reducir el contagio del Covid-19, ha estipulado que los establecimientos comerciales que brindan atención al público reduzcan al aforo, debiendo únicamente ingresar las personas que realizan algún trámite o cualquier tipo de operación, siendo que en el caso, las únicas

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Pasaje Comercial Nº 474 – El Tambo, Huancayo, Junín, Perú / Línea gratuita para provincias el 0-800-44040 (desde un teléfono fijo) o para Lima y Callao con el 01-2247777 (desde un celular)
E-mail: kalvarado@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

personas cuya presencia era necesaria para realizar la operación eran los señores Pascual Yomiquiri Luna y Wilmer Trajano Cárdenas, quienes no tuvieron ningún inconveniente para su ingreso.

(iii) Los denunciantes, no han presentado medio probatorio alguno que acrediten que hayan tenido que esperar una (1) hora, para concretar la operación, además tampoco acreditaron si dicha espera resultase una vulneración a sus derechos como consumidores.

(iv) El 18 de febrero de 2021, los denunciantes se acercaron a su oficina ubicada en Satipo, portando la Carta N° 002-2021-NEC-SAMANIATO, donde se solicita la emisión de un cheque de gerencia y el retiro de los fondos por la suma de S/. 165 000.00, en atención a ello, procedió a emitir el cheque de gerencia y al estar conforme con la emisión del cheque, los denunciantes procedieron al cobro en dicho momento, entregándoseles el dinero en efectivo. Precisó que en el expediente no obra medio probatorios que acredite la negativa alegada.

(v) Los denunciantes no han presentado medio probatorio alguno que acredite que Banco de Crédito no haya observado las medidas de seguridad, al momento de entregarles el importe en efectivo solicitado. Agregó, que cumplieron con lo establecido en el Reglamento de Requisitos Mínimos de Seguridad (Resolución Ministerial N° 0689-2000-IN/1701), cuyo cumplimiento es supervisado y certificado por la Sucamec, además cuentan con Políticas Generales de Seguridad acorde a dicha norma y que son aplicadas en todas sus oficinas, de modo que, no se puede pretender que Banco de Crédito adopte medidas de protección para los clientes, cuando estos ya no se encuentran dentro de sus oficinas, por escapar de su esfera de responsabilidad.

(vi) Los denunciantes no han presentado medio probatorio alguno que acredite que Banco de Crédito incurrió en actos de discriminación, debido a que únicamente se limitaron a señalar que el hecho de no contar con un protocolo de enfoque cultural constituiría un acto discriminatorio y habría inducido a error a sus representantes para que saquen el dinero en efectivo, sin explicar o acreditar porque el no contar con dicho protocolo constituiría un acto discriminatorio.

4. Mediante Resolución N° 5 del 03 de agosto de 2021, se puso de conocimiento de las partes, el Informe N° 000097-2021-CPC-JUN/INDECOPI emitido por la Secretaría Técnica, otorgándoles el plazo de cinco (5) días hábiles para la presentación de sus observaciones.

5. Mediante escrito del 10 de agosto de 2021, los denunciantes presentaron sus observaciones al informe de instrucción emitido por la Secretaría Técnica, a través del cual señalaron lo siguiente:

(i) El denunciado está en la obligación de prestar el servicio con enfoque intercultural cuando se trata de consumidores o usuarios indígenas, pues conforme lo establece el artículo 4° del Convenio N° 169 de la OIT, la entidad bancaria BCP debió adoptar medidas especiales para el caso de consumidores o usuarios indígenas, esto con la finalidad de, por un lado, evitar la aglomeración de personas pero también de brindar un servicio de calidad con enfoque intercultural, ya que los indígenas de la cuenca del Río Ene tienen la condición de ser poco ilustrados en temas financieros, por lo que, siempre requieren de una persona que los asista.

(ii) A través de la Carta N° 002-2021-NEC.SAMANIATO del 18 de febrero del 2021, se solicitó la emisión de cheque de gerencia y el retiro en efectivo de la suma de S/. 165 898.72 y al emitirse el cheque de gerencia, solicitaron la distribución del fondo total en

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Pasaje Comercial Nº 474 – El Tambo, Huancayo, Junín, Perú / Línea gratuita para provincias el 0-800-44040 (desde un teléfono fijo) o para Lima y Callao con el 01-2247777 (desde un celular)
E-mail: kalvarado@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

tres cheques de gerencia a nombre de proveedores y el restante en efectivo, para ello, alcanzaron una hoja a la señorita de ventanilla con los nombres y montos de los proveedores, sin embargo, esta se rehusó a brindarles de la forma como lo solicitaban.

6. Mediante escrito del 10 de agosto de 2021, Banco de Crédito presentó sus observaciones al informe de instrucción emitido por la Secretaría Técnica, a través del cual señalaron lo siguiente:

(i) Una operación con las características de la que es materia de denuncia, retiro por ventanilla de S/ 165 000,00 realizado por personas jurídicas, resulta una operación compleja que para poderse culminar, se requiere realizar una serie de gestiones previas, tales como: cumplir una serie de medidas de seguridad correspondientes para el ingreso del personal responsable a la bóveda y el retiro del efectivo de dicho lugar, contabilizar el dinero y verificar una serie de documentación, a fin de corroborar la identidad de las personas que efectúan el retiro. En ese sentido, el tiempo que tome una operación de estas características será superior al de una operación calificada como simple.

(ii) las medidas de seguridad que deben cumplir las entidades financieras se encuentra contenido en el Reglamento de Requisitos Mínimos Obligatorios de Seguridad que deben adoptar las instituciones cuyo control ejerce la Superintendencia de Banca y Seguros aprobado por Resolución Ministerial N° 0689-2000-IN-1701 (en adelante, el Reglamento) y de la citada norma, no se desprende la existencia de alguna disposición que establezca la obligación de que las transacciones financieras que involucren sumas altas de dinero deban realizarse en ambientes privados dentro de las oficinas del Banco. Es más, al revisar dicha norma podemos apreciar que, incluso, para las operaciones de entrega de remesas que involucran sumas de dinero muy elevadas, no se establece una obligación de contar con un ambiente reservado.

(i) El Reglamento prevé que la oficina no cuente con un ambiente especial para la manipulación del dinero; en cuyo caso, el dinero se entregará en una ventanilla de atención que se encuentre cerca a la bóveda; por lo que, el ingreso a un ambiente especial no podría tampoco extenderse a cualquier operación y/o consumidor, justamente por razones de seguridad, ya que las operaciones realizadas por el público en general no pueden efectuarse en ambientes que se encuentren fuera de la vigilancia y el control de los agentes de seguridad correspondientes, así como no pueden dejar de observar las medidas de seguridad aplicables, debido a que podrían implicar un alto riesgo para el personal y el patrimonio de la entidad bancaria y sus clientes.

(ii) El artículo 8° del Reglamento establece como una de las medidas de seguridad para garantizar la seguridad de las transacciones realizadas por los consumidores, es que solamente se acerquen a la ventanilla los clientes que, por turno, les corresponda ser atendidos.

(iii) Cuando los denunciantes realizaron la operación, se encontraban ellos únicamente en ventanilla, siendo que las personas que se encontraban esperando ser atendidas mantenían una distancia razonable y la ventanilla ubicada al costado se encontraba vacía durante todo el tiempo que demoró la operación. Agregó, que el conteo del dinero por parte del personal del Banco se realizó en la parte de debajo de ventanilla, para luego ser entregado a los denunciantes, quienes colocaron el dinero en una mochila negra.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Pasaje Comercial Nº 474 – El Tambo, Huancayo, Junín, Perú / Línea gratuita para provincias el 0-800-44040 (desde un teléfono fijo) o para Lima y Callao con el 01-2247777 (desde un celular)
E-mail: kalvarado@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

(iv) La Secretaría Técnica pretende generar a la entidad financiera la obligación de contar con medidas adicionales a las previstas por la autoridad competente para ello, sin precisar cuáles serían estas o la existencia de una base legal que imponga obligaciones adicionales.

II. CUESTIONES EN DISCUSIÓN

7. Por los antecedentes expuestos precedentemente, corresponde a la Comisión determinar lo siguiente:

    (i) si Banco de Crédito infringió lo establecido en los artículos 18°, 19°, 25° y 38° numeral 38.1 del Código;

    (ii) si corresponde ordenar las medidas correctivas;

    (iii) la sanción a imponer de comprobarse su responsabilidad administrativa; y,

    (iv) si corresponde ordenar el pago de las costas y costos.

III. ANÁLISIS DE LAS CUESTIONES EN DISCUSIÓN

III.1 Cuestión previa: Sobre la calidad de consumidor final de los denunciantes

8. En sus descargos, Banco de Crédito solicitó que la denuncia sea declarada improcedente, debido a que los denunciantes no tendrían la calidad de consumidor final.

9. El artículo IV del Título Preliminar de la mencionada norma define a los consumidores en los siguientes términos:

> ***"Artículo IV.- Definiciones***
> *Para los efectos del presente Código, se entiende por:*
> ***1. Consumidores o usuarios***
> *1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.*

10. Como se puede apreciar, el Código establece expresamente que son consumidores o usuarios todas las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales los productos o servicios ofrecidos en el mercado, siempre y cuando actúen en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.

11. En su denuncia, los denunciantes señalaron que Foncodes viene ejecutando el proyecto productivo: "Acceso de hogares rurales con economía de subsistencia a los mercados locales – NEC SAMANIATO", proyecto que beneficia a los hogares de las comunidades Ashaninkas de la cuenta del Río Ene y Tambo, para tal efecto se conformó el Núcleo Ejecutor integrado por Ashaninkas de las comunidades beneficiarias, siendo su presidente el señor Adolfo Yomiquiri y su tesorero el señor Wilmer Trajano, cuya función era la de retirar los fondos, para la compra de materiales y pago de proveedores desde la fase de ejecución hasta su conclusión y entrega a la Comunidad.

12. De lo expuesto y de los documentos que obran en el expediente, ver de foja 8 a foja 10 del expediente, ha quedado acreditado que los denunciantes no realizan ningún tipo de actividad

económica, por el contrario, se evidencia que están siendo beneficiados por el Estado, a través del proyecto: "Acceso de hogares rurales con economía de subsistencia a los mercados locales – NEC SAMANIATO", siendo que el dinero materia de denuncia estaba destinado para la ejecución del citado proyecto, lo que demuestra su calidad de consumidores finales.

13. En consecuencia, y acogiendo la propuesta de la Secretaría Técnica a través del Informe N° 000097-2021-CPC-JUN/INDECOPI, este Colegiado desestima los argumentos formulados por Banco de Crédito, debido a que los denunciantes sí califican como consumidor protegido en los términos del Código, en tanto la emisión, entrega y disposición del cheque de gerencia por la suma de S/. 165 898.72, ha sido en beneficio de un grupo social, y no en el ámbito de una actividad empresarial.

III.2 Sobre la presunta negativa del ingreso del Coordinador del Proyecto

14. El artículo 18º del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

15. El artículo 19º del Código señala que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos, por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y estos, así como por el contenido y la vid, a útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

16. En su denuncia, los denunciantes señalaron que Banco de Crédito no habría permitido que el 18 de febrero de 2021, el coordinador del proyecto "Acceso de hogares rurales con economía de subsistencia a los mercados locales – Nec Samaniato": Ing. Hector Ancassi Jara, ingrese a su oficina, juntamente con sus dos (2) representantes, para que dispongan de la suma de S/. 165 000.00.

17. En su defensa, Banco de Crédito señaló que el Gobierno Central, en el marco de las acciones adoptadas para reducir el contagio del Covid-19, ha estipulado que los establecimientos comerciales que brindan atención al público reduzcan al aforo, debiendo únicamente ingresar las personas que realizan algún trámite o cualquier tipo de operación, siendo que en el caso, las únicas personas cuya presencia era necesaria para realizar la operación eran los señores Pascual Yomiquiri Luna y Wilmer Trajano Cárdenas, quienes no tuvieron ningún inconveniente para su ingreso.

18. En efecto, debido a la pandemia generada por el Covid-19, el Estado Peruano adoptó diversas medidas preventivas y control, para proteger la salud de las personas y evitar la propagación del Covid-19, como limitar el aforo en establecimientos comerciales que brindan atención al público, como el caso de las entidades financieras y bancarias, debiendo acudir únicamente la persona a realizar la transacción o trámite, siendo que en el caso, las únicas personas autorizadas para realizar la operación materia de denuncia, eran los señores Adolfo Pascual Yomiquiri Luna y Wilmer Trajano Cárdenas, conforme se puede apreciar de la Carta N° 002-2021-NEC.SAMANIATO que obra a foja 69 del expediente.

19. En ese sentido, la Comisión coincide con el análisis efectuado por la Secretaría Técnica, mediante Informe N° 000097-2021-CPC-JUN/INDECOPI, al considerar que el accionar de Banco de Crédito, de no permitir el ingreso del coordinador del proyecto "Acceso de hogares

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Pasaje Comercial Nº 474 – El Tambo, Huancayo, Junín, Perú / Línea gratuita para provincias el 0-800-44040 (desde un teléfono fijo) o para Lima y Callao con el 01-2247777 (desde un celular)
E-mail: kalvarado@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

rurales con economía de subsistencia a los mercados locales – Nec Samaniato": Ing. Héctor Ancassi Jara a su agencia ubicada en la Provincia de Satipo, resultó justificable, pues cumplió con las medidas preventivas y de control que el Estado Peruano estableció, debido a la pandemia generada por el Covid-19.

20. Al respecto, mediante escrito del 10 de agosto de 2021, los denunciantes observaron el informe de instrucción emitido por la Secretaría Técnica y señalaron que Banco de Crédito está en la obligación de prestar el servicio con enfoque intercultural cuando se trata de consumidores o usuarios indígenas, pues conforme lo establece el artículo 4° del Convenio N° 169 de la OIT, el denunciado debió adoptar medidas especiales para el caso de consumidores o usuarios indígenas, esto con la finalidad de, por un lado, evitar la aglomeración de personas pero también de brindar un servicio de calidad con enfoque intercultural, ya que los indígenas de la cuenca del Río Ene tienen la condición de ser poco ilustrados en temas financieros, por lo que, siempre requieren de una persona que los asista.

21. Sobre el particular, no existe norma legal alguna que determine algún tipo de condición o incapacidad que presenten los miembros de una comunidad indígena, para que estos sean asistidos por una tercera persona cuando realicen operaciones financieras y/o bancarias, por el contrario, las normas de protección al consumidor, establece la obligación legal de los proveedores de brindar información clara y precisa, sobre los productos y/o servicios que son puestos en el mercado, de modo que las personas en general, realicen operaciones de consumo en base a la información proporcionada por los proveedores, siendo así, no es posible exigir a las entidades financieras y bancarias que los miembros de una comunidad indígena, sean asistidos por una tercera persona; motivo por el cual, esta Comisión desestima los argumentos de los denunciantes.

22. En consecuencia, y acogiendo la propuesta de la Secretaría Técnica a través del Informe N° 000097-2021-CPC-JUN/INDECOPI, este Colegiado declara infundada la denuncia en contra de Banco de Crédito por presunta infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

III.3 Sobre el tiempo de espera a los denunciantes

23. En su denuncia, los denunciantes señalaron que Banco de Crédito les habría hecho esperar una (1) hora aproximadamente, para ser atendidos en la disposición de los S/. 165 000.00, con cargo a los fondos del proyecto "Acceso de hogares rurales con economía de subsistencia a los mercados locales – Nec Samaniato".

24. En su defensa, Banco de Crédito señaló que los denunciantes no han presentado medio probatorio alguno que acrediten que hayan tenido que esperar una (1) hora, para concretar la operación, además tampoco acreditaron si dicha espera resultase una vulneración a sus derechos como consumidores.

25. Al respecto, mediante Informe N° 000097-2021-CPC-JUN/INDECOPI, la Secretaría Técnica señaló que es Banco de Crédito, quién debió acreditar que atendió a los denunciantes en un tiempo razonable que conllevó la operación materia de denuncia o que el tiempo que emplearon, se debió a las gestiones internas propias de Banco de Crédito, para atender la transacción solicitada por los denunciantes; toda vez que, al contar con cámaras de seguridad dentro de su agencia ubicada en la Provincia de Satipo, pudo acreditar el tiempo de atención a los denunciantes; sin embargo, no lo hizo; pese a que mediante Resolución N° 2 del 16 de abril de 2021, requirió al denunciado que presente los videos de las cámaras de seguridad de su agencia.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Pasaje Comercial Nº 474 – El Tambo, Huancayo, Junín, Perú / Línea gratuita para provincias el 0-800-44040 (desde un teléfono fijo) o para Lima y Callao con el 01-2247777 (desde un celular)
E-mail: kalvarado@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

26. Mediante escrito del 10 de agosto de 2021, Banco de Crédito señaló que una operación con las características de la que es materia de denuncia, retiro por ventanilla de S/ 165 000,00 realizado por personas jurídicas, resulta una operación compleja que para poderse culminar, se requiere realizar una serie de gestiones previas, tales como: cumplir una serie de medidas de seguridad correspondientes para el ingreso del personal responsable a la bóveda y el retiro del efectivo de dicho lugar, contabilizar el dinero y verificar una serie de documentación, a fin de corroborar la identidad de las personas que efectúan el retiro. En ese sentido, el tiempo que tome una operación de estas características será superior al de una operación calificada como simple.

27. En ese sentido, contrariamente a lo indicado por la Secretaría Técnica, esta Comisión considera que no es posible determinar que el tiempo empleado por Banco de Crédito para la operación materia de denuncia, que según los denunciantes fue de una (1) hora aproximadamente, resulte excesivo, pues para una operación de tal naturaleza ha sido razonable que Banco de Crédito se haya tomado dicho tiempo, debido a las gestiones que conllevó la operación, incluso del video que presentó Banco de Crédito mediante su escrito del 10 de agosto de 2021, se puede apreciar que, para el solo cobro del cheque de gerencia, el tiempo de atención fue de treinta (30) minutos aproximadamente.

28. En consecuencia, esta Comisión se aparta de la recomendación formulada por la Secretaría Técnica a través del Informe N° 000097-2021-CPC-JUN/INDECOPI, y declara infundada la denuncia en contra de Banco de Crédito por infracción de los artículos 18° y 19° del Código, al haber quedado acreditado que el tiempo empleado para la operación materia de denuncia, resultó razonable.

III.4 Sobre el modo de disposición de la suma de S/. 165 898.72

29. En su denuncia, los denunciantes denunciaron a Banco de Crédito, debido a que no les habría permitido que realicen la disposición de S/. 165 000.00, con cargo a los fondos del proyecto “Acceso de hogares rurales con economía de subsistencia a los mercados locales – Nec Samaniato”, en tres (3) cheques y el saldo en efectivo, al haberles indicado que, de llevar el dinero en cheque, ya no dispondrían nada en efectivo.

30. En su defensa, Banco de Crédito señaló que el 18 de febrero de 2021, los denunciantes se acercaron a su oficina ubicada en Satipo, portando la Carta N° 002-2021-NEC-SAMANIATO, donde se solicita la emisión de un cheque de gerencia y el retiro de los fondos por la suma de S/. 165 000.00, en atención a ello, procedió a emitir el cheque de gerencia y al estar conforme con la emisión del cheque, los denunciantes procedieron al cobro en dicho momento, entregándoseles el dinero en efectivo. Precisó que en el expediente no obra medio probatorios que acredite la negativa alegada.

31. En el caso, mediante Informe N° 000097-2021-CPC-JUN/INDECOPI la Secretaría Técnica señaló haber quedado acreditado que mediante Carta N° 002-2021-NEC.SAMANIATO del 18 de febrero de 2021, que obra a foja 69 del expediente, los denunciantes solicitaron la emisión de un cheque de gerencia y el retiro en efectivo por la suma de S/. 165 898.72 a favor de los señores Adolfo Pascual Yomiquiri Luna y Wilmer Trajano Cárdenas, de modo que Banco de Crédito, emitió a favor de las citadas personas un cheque de gerencia por la suma de S/. 165 898.72, documento que obra a foja 70 y 71 del expediente, más no por la suma de S/. 165 000.00, como así lo denunciaron.

32. Asimismo, la Secretaría Técnica señaló que, por la manifestación de ambas partes, ha quedado acreditado que dicho cheque fue cobrado en efectivo, habiéndose entregado en su integridad a los denunciantes, llegando a concluir que ha quedado acreditado que el importe

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Pasaje Comercial Nº 474 – El Tambo, Huancayo, Junín, Perú / Línea gratuita para provincias el 0-800-44040 (desde un teléfono fijo) o para Lima y Callao con el 01-2247777 (desde un celular)
E-mail: kalvarado@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

requerido por los denunciantes fue entregado en el modo en que ellos lo solicitaron mediante la Carta N° 002-2021-NEC.SAMANIATO, esto es a través de un cheque de gerencia, para luego realizar la disposición en efectivo.

33. Al respecto, contrariamente a lo señalado por la Secretaría Técnica, en su Informe N° 000097-2021-CPC-JUN/INDECOPI, esta Comisión considera que Banco de Crédito no cumplió con entregar a los denunciantes, la suma de S/. 165 898.72, en el modo que lo solicitaron, pues de la revisión de la Carta N° 002-2021-NEC.SAMANIATO, se puede apreciar claramente que los denunciantes solicitaron la emisión de un cheque y retiro en efectivo por la suma de S/. 165 898.72, es decir Banco de Crédito debió realizar dos (2) operaciones, la primera: emitir un cheque de gerencia por un determinado importe y la segunda: la entrega del dinero en efectivo también por un determinado importe, siendo que ambas operaciones debieron sumar S/. 165 898.72, situación que no se dio, pues Banco de Crédito realizó únicamente una sola operación, esto es la emisión del cheque de gerencia por la suma total de S/. 165 898.72, importe que fue cobrado por los denunciantes.

34. De otro lado, si bien durante el procedimiento, los denunciantes señalaron que Banco de Crédito no les habría permitido que realicen la disposición del dinero en tres (3) cheques, ello no ha quedado acreditado, pues en el expediente no obra medio probatorio que acredite que los denunciantes solicitaron la disposición del dinero en tres (3) cheques; sin embargo, del análisis efectuado en el párrafo precedente, ha quedado acreditado que dicha disposición debió realizarse a través de un cheque y retiro en efectivo.

35. Por lo tanto, ha quedado acreditado que Banco de Crédito no entregó a los denunciantes la suma de S/. 165 898.72, en el modo que ellos lo solicitaron, esto es a través de la emisión de un cheque y retiro en efectivo.

36. En consecuencia y del análisis efectuado, esta Comisión se aparta de la recomendación formulada por la Secretaría Técnica a través del Informe N° 000097-2021-CPC-JUN/INDECOPI, y declara fundada la denuncia presentada en contra de Banco de Crédito, por infracción de los artículos 18° y 19° del Código.

III.5 Sobre la falta de medidas de seguridad en la disposición en efectivo

37. El artículo 18º del Código establece que la idoneidad es la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso.

38. El artículo 19º del Código señala que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos, por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y estos, así como por el contenido y la vid, a útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

39. Por su parte, el artículo 25° del Código, establece como deber general de seguridad que los productos y servicios ofertados, no deben conllevar a un riesgo injustificado o no advertido para la seguridad de los consumidores o sus bienes.

40. En su denuncia, los denunciantes señalaron que Banco de Crédito no habría adoptado las medidas de seguridad necesarias, al haberles entregado la suma en efectivo de

S/. 165 000.00, a la vista de todas las personas que se encontraban en su agencia, exponiéndolos a un riesgo injustificado.

41. En su defensa, Banco de Crédito señaló que los denunciantes no han presentado medio probatorio alguno que acredite que no hayan observado las medidas de seguridad, al momento de entregarles el importe en efectivo solicitado. Agregó, que cumplieron con lo establecido en el Reglamento de Requisitos Mínimos de Seguridad (Resolución Ministerial N° 0689-2000-IN/1701), cuyo cumplimiento es supervisado y certificado por la Sucamec, además cuentan con Políticas Generales de Seguridad acorde a dicha norma y que son aplicadas en todas sus oficinas, de modo que, no se puede pretender que Banco de Crédito adopte medidas de protección para los clientes, cuando estos ya no se encuentran dentro de sus oficinas, por escapar de su esfera de responsabilidad.

42. Asimismo, mediante escrito del 10 de agosto de 2021, Banco de Crédito señaló que el Reglamento prevé que la oficina no cuente con un ambiente especial para la manipulación del dinero; en cuyo caso, el dinero se entregará en una ventanilla de atención que se encuentre cerca a la bóveda; por lo que, el ingreso a un ambiente especial no podría tampoco extenderse a cualquier operación y/o consumidor, justamente por razones de seguridad, ya que las operaciones realizadas por el público en general no pueden efectuarse en ambientes que se encuentren fuera de la vigilancia y el control de los agentes de seguridad correspondientes, así como no pueden dejar de observar las medidas de seguridad aplicables, debido a que podrían implicar un alto riesgo para el personal y el patrimonio de la entidad bancaria y sus clientes.

43. Agregó, que cuando los denunciantes realizaron la operación, se encontraban ellos únicamente en ventanilla, siendo que las personas que se encontraban esperando ser atendidas mantenían una distancia razonable y la ventanilla ubicada al costado se encontraba vacía durante todo el tiempo que demoró la operación, además el conteo del dinero por parte del personal del Banco se realizó en la parte de debajo de ventanilla, para luego ser entregado a los denunciantes, quienes colocaron el dinero en una mochila negra.

44. Para acreditar sus afirmaciones, Banco de Crédito presentó el video de la cámara de seguridad que captó los instantes en el que los denunciantes realizaban la operación materia de denuncia, de cuyas imágenes se puede apreciar que las personas que se ubicaban dentro de la agencia de Banco de Crédito, mantenían una determinada distancia de cada usuario, incluyendo a los denunciantes; sin embargo, también se ha podido apreciar la presencia de usuarios que aparentemente no realizan ningún tipo de operación, frente a lo cual, Banco de Crédito no realizó ninguna acción, poniendo en un riesgo injustificado a los denunciantes, cuando realizaron la disposición de los S/. 165 898.72.

45. De otro lado, si bien ha quedado acreditado que Banco de Crédito cumplió con las medidas de seguridad para operaciones en ventanilla, conforme lo establece el Reglamento, esta Comisión considera que ello no resultó suficiente, pues el dinero fue entregado a la vista de los usuarios que se encontraban en dicho momento en la agencia, habiéndolos expuesto a un riesgo injustificado, motivo por el cual se desestima sus argumentos de defensa, cuando señaló que la Secretaría Técnica pretendería generar la obligación de contar con medidas adicionales a las previstas por la autoridad competente para ello, sin precisar cuáles serían estas o la existencia de una base legal que imponga obligaciones adicionales.

46. Aunado a ello, si Banco de Crédito hubiera entregado la suma de S/. 165 898.72, en el modo que los denunciantes lo solicitaron: emisión de un cheque de gerencia y retiro, hubiera reducido el riesgo al que conllevo esta operación, ser asaltados después de haber salido de su agencia en la provincia de Satipo; sin embargo, no lo hizo.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Pasaje Comercial Nº 474 – El Tambo, Huancayo, Junín, Perú / Línea gratuita para provincias el 0-800-44040 (desde un teléfono fijo) o para Lima y Callao con el 01-2247777 (desde un celular)
E-mail: kalvarado@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

47. Por lo expuesto, y acogiendo la propuesta de la Secretaría Técnica a través del Informe N° 000097-2021-CPC-JUN/INDECOPI, este Colegiado declara fundada este extremo de la denuncia en contra de Banco de Crédito del Perú por presunta infracción de los artículos 18°, 19° y 25° del Código, al haber quedado acreditado que las medidas de seguridad que empleó para la operación materia de denuncia resultaron insuficiente, aunado a ello, no entregó a los denunciantes el importe de S/. 165 898.72, en el modo que lo solicitaron: emisión de un cheque de gerencia y retiro, exponiéndolos a un riesgo injustificado.

III.6 Sobre los actos de discriminación

48. El artículo 38º del Código[1] establece que los proveedores se encuentran prohibidos de establecer discriminación alguna respecto a los solicitantes de los productos y servicios que ofrecen y de realizar selección de clientela, excluir a personas o realizar otras prácticas similares, sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otras razones objetivas y justificadas.

49. En su denuncia, los denunciantes señalaron que Banco de Crédito habría incurrido en actos de discriminación en su contra, por la falta de un protocolo de enfoque cultural, al no haber permitido la disposición de los S/. 165 000.00, del modo solicitado: tres (3) cheques y el saldo en efectivo

50. En su defensa, Banco de Crédito señaló que los denunciantes no han presentado medio probatorio alguno que acredite que Banco de Crédito incurrió en actos de discriminación, debido a que únicamente se limitaron a señalar que el hecho de no contar con un protocolo de enfoque cultural constituiría un acto discriminatorio y habría inducido a error a sus representantes para que saquen el dinero en efectivo, sin explicar o acreditar porque el no contar con dicho protocolo constituiría un acto discriminatorio.

51. Del análisis efectuado en párrafo precedentes, ha quedado acreditado que Banco de Crédito no entregó a los denunciantes la suma de S/. 165 898.72, en el modo que ellos lo solicitaron, esto es a través de la emisión de un cheque y retiro en efectivo; sin embargo, no ha quedado acreditado que tal situación se haya debido a un acto discriminatorio por diversos prejuicios como ideológicos, raciales, políticos, sociales, económicos, entre otros.

52. En consecuencia, al no haber quedado acreditado lo alegado por los denunciantes, no resulta posible imputar y responsabilizar a Banco de Crédito, por presuntos actos de discriminación en su contra, por la falta de un protocolo de enfoque cultural; por lo que, acogiendo la propuesta de la Secretaría Técnica a través del Informe N° 000097-2021-CPC-JUN/INDECOPI, este Colegiado declara infundada este extremo de la denuncia, por presunta infracción del artículo 38° numeral 38.1 del Código.

III.7 Sobre las medidas correctivas

---

1 **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 38º.- Prohibición de discriminación de consumidores.
38.1 Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo.
38.2 Está prohibida la exclusión de personas sin que medien causas de seguridad del establecimiento o tranquilidad de sus clientes u otros motivos similares.
38.3 El trato diferente de los consumidores debe obedecer a causas objetivas y razonables. La atención preferente en un establecimiento debe responder a situaciones de hecho distintas que justifiquen un trato diferente y existir una proporcionalidad entre el fin perseguido y el trato diferente que se otorga.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Pasaje Comercial Nº 474 – El Tambo, Huancayo, Junín, Perú / Línea gratuita para provincias el 0-800-44040 (desde un teléfono fijo) o para Lima y Callao con el 01-2247777 (desde un celular)
E-mail: kalvarado@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

53. El artículo 114º del Código de Protección y Defensa del Consumidor[2] establece la facultad del Indecopi para dictar en calidad de mandatos las medidas correctivas reparadoras y complementarias que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.

54. Las medidas correctivas pueden ser reparadoras o complementarias, siendo las primeras, aquellas que tienen el objeto de resarcir las consecuencias patrimoniales directas e inmediatas ocasionadas al consumidor por la infracción administrativa a su estado anterior y las segundas, aquellas que tienen el objeto de revertir los efectos de la conducta infractora o evitar que esta se produzca nuevamente en el futuro.

55. Al respecto, considerando que las medidas correctivas derivan del pronunciamiento principal, esta Comisión ordenará una medida correctiva correspondiente a los extremos que fueron declarados fundados.

56. Por ello, se ordena en calidad de medida correctiva reparadora de oficio que, Banco de Crédito en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la presente resolución, cumpla con implementar medidas de seguridad adicionales a las que empleo para el tipo de operaciones materia de denuncia.

III.8 Sobre la graduación de la sanción

57. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el Código, y de manera supletoria los criterios contemplados en la LPAG.

58. En el artículo 112º[3] del Código se establecen los criterios que la autoridad administrativa podrá tomar en consideración para graduar la sanción que corresponde a un proveedor que ha infringido las normas a dicho cuerpo normativo.

---

[2] **LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 114.-Medidas correctivas**
Sin perjuicio a la sanción administrativa que corresponda al proveedor por una infracción al presente Código, el Indecopi puede dictar, en calidad de mandatos, medidas correctivas reparadoras y complementarias.
Las medidas correctivas reparadoras pueden dictarse a pedido de parte o de oficio, siempre y cuando sean debidamente informadas sobre esa posibilidad en la notificación de cargo al proveedor por la Autoridad encargada del procedimiento.
Las medidas correctivas complementarias pueden dictarse a pedido de oficio o a pedido de parte.

[3] **LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 112º - Criterios de graduación de las sanciones administrativas
Al graduar la sanción, el Indecopi puede tener en consideración los siguientes criterios:
1. El beneficio ilícito esperado u obtenido por la realización de la infracción.
2. La probabilidad de detección de la infracción.
3. El daño resultante de la infracción.
4. Los efectos que la conducta infractora pueda haber generado en el mercado.
5. La naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores.
6. Otros criterios que, dependiendo del caso particular, se considere adecuado adoptar.

Se consideran circunstancias agravantes especiales, las siguientes:
1. La reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.
2. La conducta del infractor a lo largo del procedimiento que contravenga el principio de conducta procedimental.
3. Cuando la conducta infractora haya puesto en riesgo u ocasionado daño a la salud, la vida o la seguridad del consumidor.
4. Cuando el proveedor, teniendo conocimiento de la conducta infractora, deja de adoptar las medidas necesarias para evitar o mitigar sus consecuencias.

Sobre el modo de disposición de la suma de S/. 165 898.72

59. Esta Comisión considera que el factor determinante para graduar la sanción es el daño resultante de la infracción, el cual consiste en no haber entregado a los denunciantes la suma de S/. 165 898.72, en el modo que lo solicitaron, esto es a través de un cheque de gerencia y retiro en efectivo, lo que conllevó a que los denunciantes dispongan de dicho importe en efectivo, exponiéndolos a un riesgo injustificado.

60. Otro criterio a tomar en cuenta es la probabilidad de detección, donde esta Comisión considera que la conducta infractora verificada en el presente caso tiene una posibilidad de detección alta, pues por este tipo de infracciones será el consumidor afectado quien ponga en conocimiento de la autoridad administrativa la existencia de la infracción a fin de lograr una tutela por parte del Indecopi.

61. Por estas consideraciones, esta Comisión considera que, para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad, es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor. Por lo que, este Colegiado sanciona a Banco de Crédito con una multa de diez (10) Unidades Impositivas Tributarias por infracción al Código.

Sobre la falta de medidas de seguridad en la disposición en efectivo

---

5. Cuando la conducta infractora haya afectado el interés colectivo o difuso de los consumidores.
6. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas, dependiendo de cada caso particular.

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:
1. La presentación por el proveedor de una propuesta conciliatoria dentro del procedimiento administrativo que coincida con la medida correctiva ordenada por el órgano resolutivo.
2. Cuando el proveedor acredite haber concluido con la conducta ilegal tan pronto tuvo conocimiento de la misma y haber iniciado las acciones necesarias para remediar los efectos adversos de la misma.
3. En los procedimientos de oficio promovidos por denuncia de parte, cuando el proveedor reconoce las imputaciones o se allana a las pretensiones del consumidor al ser notificado con la resolución que inicia el procedimiento, se da por concluido el procedimiento con la resolución de determinación de responsabilidad del proveedor y la imposición de la medida correctiva correspondiente. Podrá imponerse como sanción una amonestación si el proveedor realiza el allanamiento o reconocimiento con la presentación de los descargos; caso contrario, la sanción a imponer será pecuniaria. En aquellos casos en que el allanamiento o reconocimiento verse sobre controversias referidas a actos de discriminación, actos contrarios a la vida y a la salud y sustancias peligrosas, se considera como un atenuante pero la sanción a imponer será pecuniaria. En todos los supuestos de allanamiento y reconocimiento formulados con la presentación de los descargos, se exonera al denunciado del pago de los costos del procedimiento, pero no de las costas.
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:

a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.
b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.
c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.
d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.
e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.
f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.

5. Otras circunstancias de características o efectos equivalentes a las anteriormente mencionadas dependiendo de cada caso particular.

(Artículo modificado por el Decreto Legislativo N° 1308)

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Pasaje Comercial Nº 474 – El Tambo, Huancayo, Junín, Perú / Línea gratuita para provincias el 0-800-44040 (desde un teléfono fijo) o para Lima y Callao con el 01-2247777 (desde un celular)
E-mail: kalvarado@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

62. Un primer criterio a considerar es el beneficio ilícito obtenido por Banco de Crédito, el cual consiste en el ahorro obtenido por no haber implementado medidas de seguridad adicionales a las que implementó en virtud al Reglamento de Requisitos Mínimos Obligatorios de Seguridad, aprobado por la Resolución Ministerial N° 0689-2000-IN-1701 (en adelante, el Reglamento), para el tipo de operaciones materia de denuncia en ventanilla.

63. Asimismo, se debe considerar la probabilidad de detección, esta Comisión considera que la conducta infractora verificada en el presente caso tiene una posibilidad de detección alta, pues por este tipo de infracciones será el consumidor afectado quien ponga en conocimiento de la autoridad administrativa la existencia de la infracción a fin de lograr una tutela por parte del Indecopi.

64. Por otro lado, es importante agregar a la presente graduación, el daño resultante de la infracción, el cual consiste en no haber adoptado medidas de seguridad adicionales frente a la operación realizada por los denunciantes, al haber entregado en efectivo la suma de S/. 165 898.72, en presencia de aquellos usuarios que realizaban también operaciones; pese a que los denunciantes, solicitaron la entrega de dicho importe a través de un cheque de gerencia y retiro, exponiendo a los denunciantes en un riesgo injustificado lo que desencadeno que estos sean asaltados por terceras personas después de haber salido de las oficinas de Banco de Crédito, viéndose en la necesidad de denunciar este hecho, debiendo de invertir tiempo y recursos económicos, a efectos de obtener una medida correctiva que satisfaga su patrimonio afectado.

65. Por estas consideraciones, esta Comisión considera que, para imponer la sanción, adicionalmente, se debe tomar en cuenta lo establecido por el principio de razonabilidad (desarrollado precedentemente), es decir, la sanción debe ser suficiente para generar incentivos que corrijan las acciones contrarias al ordenamiento de protección al consumidor. Por lo que, acogiendo la propuesta de la Secretaría Técnica a través del Informe N° 000097-2021-CPC-JUN/INDECOPI, este Colegiado sanciona a Banco de Crédito con una multa de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias por infracción al Código.

III.9 Sobre las costas y costos del procedimiento

66. El artículo 7º del Decreto Legislativo 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del Indecopi, dispone que es potestad de la Comisión u Oficina competente, ordenar el pago de las costas y costos en que hubiera incurrido los denunciantes o el Indecopi.

67. En vista de que se declaró fundado el presente procedimiento administrativo sancionador, y considerando que las costas del procedimiento derivan del pronunciamiento sustantivo, corresponde ordenar a Banco de Crédito que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, pague a favor de los denunciantes las costas del procedimiento ascendente a S/ 36.00 soles. Ello sin perjuicio de su derecho a solicitar la liquidación de los costos del procedimiento.

IV. RESOLUCIÓN DE LA COMISIÓN

PRIMERO: Declarar infundada la denuncia presentada por Central Ashaninka del Río Ene y Central Ashaninka del Río Tambo en contra de Banco de Crédito del Perú, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que su accionar, de no permitir el ingreso del coordinador del proyecto "Acceso de hogares rurales con economía de subsistencia a los mercados locales – Nec Samaniato": Ing. Héctor Ancassi Jara a su agencia ubicada en la Provincia de Satipo, resultó justificable, pues cumplió con las medidas preventivas y de control que el Estado Peruano

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Pasaje Comercial Nº 474 – El Tambo, Huancayo, Junín, Perú / Línea gratuita para provincias el 0-800-44040 (desde un teléfono fijo) o para Lima y Callao con el 01-2247777 (desde un celular)
E-mail: kalvarado@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

estableció, debido a la pandemia generada por el Covid-19, además no existe norma legal alguna que determine algún tipo de condición o incapacidad que presenten los miembros de una comunidad indígena, para que estos sean asistidos por una tercera persona cuando realicen operaciones financieras y/o bancarias.

SEGUNDO: Declarar infundada la denuncia presentada por Central Ashaninka del Río Ene y Central Ashaninka del Río Tambo en contra de Banco de Crédito del Perú, por presunta infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que el tiempo empleado para la operación materia de denuncia, resultó razonable.

TERCERO: Declarar fundada la denuncia presentada por Central Ashaninka del Río Ene y Central Ashaninka del Río Tambo en contra de Banco de Crédito del Perú, por infracción de los artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que el importe requerido por los denunciantes no fue entregado en el modo en que ellos lo solicitaron mediante la Carta N° 002-2021-NEC.SAMANIATO, esto es a través de un cheque de gerencia y retiro en efectivo. **Asimismo, se le impone como sanción una multa de diez (10) Unidades Impositivas Tributarias**

CUARTO: Declarar fundada la denuncia presentada por Central Ashaninka del Río Ene y Central Ashaninka del Río Tambo en contra de Banco de Crédito del Perú por infracción de lo establecido por los artículos 18°, 19° y 25° de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al haber quedado acreditado que las medidas de seguridad que empleó para la operación materia de denuncia resultaron insuficientes, aunado a ello, no entregó a los denunciantes el importe de S/. 165 898.72, en el modo que lo solicitaron: emisión de un cheque de gerencia y retiro, exponiéndolos a un riesgo injustificado. **Asimismo, se impone como sanción una multa de cincuenta (50) Unidades Impositivas Tributarias.**

QUINTO: Declarar infundada la denuncia presentada por Central Ashaninka del Río Ene y Central Ashaninka del Río Tambo en contra de Banco de Crédito del Perú, por presunta infracción del artículo 38° numeral 38.1 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, al no haber quedado acreditado que haya incurrido en actos de discriminación en contra de los denunciantes, por la falta de un protocolo de enfoque cultural.

SEXTO: Ordenar a Banco de Crédito del Perú que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contabilizados a partir del día siguiente de recibida la presente resolución, cumpla con implementar medidas de seguridad adicionales a las que empleo para el tipo de operaciones materia de denuncia.

SÉPTIMO: Ordenar a Banco de Crédito del Perú que, en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles contabilizados a partir del día siguiente de recibida la presente resolución, cumpla con pagar a los denunciantes, la suma de S/ 36,00 soles por concepto de costas del procedimiento. Ello sin perjuicio de su derecho a solicitar la liquidación de los costos del procedimiento.

OCTAVO: Requerir a Banco de Crédito del Perú que, presente **los medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas correctivas ordenadas y el cumplimiento del pago de las costas del procedimiento** en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117° y 118° del Código[4].

---

[4] **DIRECTIVA N° 006-2017/DIRCOD- INDECOPI DENOMINADA "DIRECTIVA QUE REGULA LOS PROCEDIMIENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PREVISTOS EN EL CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR"**

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Pasaje Comercial Nº 474 – El Tambo, Huancayo, Junín, Perú / Línea gratuita para provincias el 0-800-44040 (desde un teléfono fijo) o para Lima y Callao con el 01-2247777 (desde un celular)
E-mail: kalvarado@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

NOVENO: Informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día siguiente de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38º del Decreto Legislativo Nº 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación[5]. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contado a partir del día siguiente de su notificación[6], caso contrario, la resolución quedará consentida[7].

DÉCIMO: Asimismo, informar que la multa aplicable será rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución de la Comisión que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución[8].

4.8. De las medidas correctivas
En los supuestos en que el órgano resolutivo considere lo acordado por las partes durante la relación de consumo al dictar una o varias medidas correctivas; debe atender a que las mismas no contravengan las disposiciones recogidas en los Título II y III del Código referidos a los contratos de consumo y métodos comerciales abusivos.
En caso se ordenen medidas correctivas o medidas cautelares, la Resolución Final deberá apercibir al obligado, a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el mandato; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 117 del Código.
En caso se produzca el incumplimiento del mandato, el beneficiado deberá comunicarlo al órgano resolutivo de primera instancia, el cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento de medida correctiva conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.

4.9. De la condena al pago de costas del procedimiento
En los supuestos en los que proceda la condena al pago de costas del procedimiento, la autoridad administrativa debe atender a que dicho concepto incluye, entre otros, la tasa por derecho de tramitación, los honorarios de los peritos y demás gastos administrativos realizados durante el trámite del procedimiento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 410 del Código Procesal Civil y en el artículo 54.1 de la Ley del Procedimiento Administrativo General o la norma que los sustituya.
Las resoluciones que liquiden costas y costos deberán apercibir al obligado a presentar los medios probatorios que acrediten su cumplimiento en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contado a partir del vencimiento del plazo que se otorga para cumplir el pago; bajo apercibimiento de imponer una multa coercitiva conforme a lo establecido en el artículo 118 del Código.
En caso se produzca el incumplimiento del mandato, el beneficiado deberá comunicarlo al órgano resolutivo de primera instancia, el cual evaluará la imposición de la multa coercitiva por incumplimiento del pago de costas y costos liquidados conforme a lo establecido en el numeral 4.11 de la presente Directiva.

[5] **DECRETO LEGISLATIVO 807. LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI.**
Artículo 38º.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concederá con efecto suspensivo. La apelación de multas se concederá con efecto suspensivo, pero será tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

[6] **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**
Artículo 216. Recursos administrativos
(…)
216.2 El término para la interposición de los recursos es de quince (15) días perentorios, y deberán resolverse en el plazo de treinta (30) días.

[7] **TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.**
Artículo 220°. - Acto firme. Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.

[8] **LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR**
Artículo 113°.- Cálculo y rebaja del monto de la multa

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Pasaje Comercial Nº 474 – El Tambo, Huancayo, Junín, Perú / Línea gratuita para provincias el 0-800-44040 (desde un teléfono fijo) o para Lima y Callao con el 01-2247777 (desde un celular)
E-mail: kalvarado@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe

DÉCIMO PRIMERO: Disponer la inscripción de Banco de Crédito del Perú en el Registro de Infracciones y Sanciones del Indecopi, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor[9].

Con la intervención de los señores comisionados Edison Paul Tabra Ochoa, Carlos Enrique Huamán Rojas, Salomé Teresa Reynoso Romero y Fredy Paucar Condori.

Indecopi Firma Digital

Firmado digitalmente por TABRA OCHOA Edison Paul FAU 20133840533 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 24.08.2021 10:01:11 -05:00

EDISON PAUL TABRA OCHOA
Presidente

Para calcularse el monto de las multas a aplicarse, se utiliza el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago efectivo o en la fecha que se haga efectiva la cobranza coactiva. Las multas constituyen en su integridad recursos propios del Indecopi, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 156°.
La multa aplicable es rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia y en tanto no interponga recurso alguno contra dicha resolución.

[9] **LEY N° 29751. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 119º.- Registro de infracciones y sanciones.** El Indecopi lleva un registro de infracciones y sanciones a las disposiciones del presente Código con la finalidad de contribuir a la transparencia de las transacciones entre proveedores y consumidores y orientar a estos en la toma de sus decisiones de consumo. Los proveedores que sean sancionados mediante resolución firme en sede administrativa quedan automáticamente registrados por el lapso de cuatro (4) años contados a partir de la fecha de dicha resolución.
La información del registro es de acceso público y gratuito.

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
Pasaje Comercial Nº 474 – El Tambo, Huancayo, Junín, Perú / Línea gratuita para provincias el 0-800-44040 (desde un teléfono fijo) o para Lima y Callao con el 01-2247777 (desde un celular)
E-mail: kalvarado@indecopi.gob.pe / Web: www.indecopi.gob.pe